

## 1412-ES ÜGYFÉLSZOLGÁLATI SZÁM MENÜTERKÉPE

A Telekom otthoni szolgáltatások lakossági **ügyfélszolgálat**a éjjel-nappal elérhető az alábbi telefonszámok felhívásával:

- **1412** a Magyar Telekom otthoni és mobil hálózatából díjmentesen hívható.
- A **+36 1 447 4444**-es hívószámon külföldről érheti el ügyfélszolgálatunkat. A hívás díja megegyezik egy magyarországi Telekom otthoni szolgáltatás számának külföldről történő hívásának díjával.

Ajánljuk **hangazonosítás** szolgáltatásunkat, mellyel a telefonos ügyintézés során kiválthatja 5 számjegyből álló jelszavával történő azonosítását, így az önkiszolgáló felületen, vagy akár az ügyintéző segítségével könnyebben, gyorsabban módosíthatja szolgáltatásait.

### Hangminta rögzítési lehetőségek:

- a főmenü 1-es, Önkiszolgáló ügyfélszolgálat menüpontjában.

Ha még nincs tárolt hangmintája, egy rövid tájékoztatót követően rögzítheti, vagy bővebb információt hallgathat meg a szolgáltatásról és annak díjazásáról. Amennyiben már rendelkezik hangmintával, lehetősége nyílik további hangminták rögzítésére vagy hangminta törlésre.

## MENÜSTRUKTÚRA

### 1. Önkiszolgáló ügyfélszolgálat\*

### 2. Akciók, díjcsomagok, szolgáltatások

#### 2.1. Díjcsomagok, tarifák

##### 2.1.1. Csomag ajánlatok több szolgáltatás együttes igénybevétele esetén

- 2.1.1.1. Magenta díjcsomag
- 2.1.1.2. Társkártya mobil-díjcsomagok
- 2.1.1.3. TV+ internet+ telefon ajánlat
- 2.1.1.4. TV+internet ajánlat

#### 2.1.2. TV

- 2.1.2.1. TVGO
- 2.1.2.2. IPTV
- 2.1.2.3. Kábel TV
- 2.1.2.4. Sat TV

#### 2.1.3. Internet

#### 2.1.4. Telefon

#### 2.2. Telekom Kapcsolat program

#### 2.3. Egyedi ajánlatok

#### 2.4. Energia

#### 2.9. Angol nyelvű menü

### 3. Számlázás és késedelmes fizetés

#### 3.1. Számlamásolat és internet forgalom lekérdezése

#### 3.2. Késedelmes fizetés és behajtás

#### 3.3. Számlainformáció és számlareklamáció

#### **4. Hibabejelentés és műszaki segítségnyújtás**

- 4.1. TV
- 4.2. Internet
- 4.3. Telefon
- 4.4. Energiaszolgáltatás
- 4.5. Műszaki elsősegéd

#### **5. Szerződéshez kapcsolódó módosítási igények**

- 5.1 Díjcsomagváltás
- 5.2 Hűség szerződésből hátralévő idő lekérdezése
- 5.3 Szüneteltetett szolgáltatás visszakapcsolása
- 5.4 Adatmódosítás, átírás, áthelyezés, lemondás
- 5.5 Energia

#### **9. Ügyfél azonosító vagy telefonszám megadás**

##### **ÁLTALÁNOS FUNKCIÓJÚ NYOMÓGOMBOK**

Önkiszolgáló ügyfélszolgálat – **1**-es gomb

Visszalépés a menüben - **\*** gomb

Ügyintéző kérése - **0** gomb

\*Felhívjuk a figyelmét, hogy az önkiszolgáló felületeken elérhető menüpontok az adott előfizetések és a megrendelt szolgáltatások függvényében változhatnak.

Tájékoztatjuk, hogy a főmenüben a \* és # gombok segítségével is ügyintézőhöz juthat. Ha a \* gombot választja, szükséges megadni az ügyintézéshez kapcsolódó telefonszámot, és az ahhoz tartozó előfizetői jelszót vagy hangazonosítást végezni. A # gombot választva nem szükséges adatokat megadni, azonban felhívjuk figyelmét, hogy így a várakozási és ügyintézési idő is hosszabb lehet, hiszen ahhoz, hogy segíthessünk Önnek, az esetek többségében az azonosítás elkerülhetetlen.

A tájékoztatás nem teljes körű, a szolgáltatások, kedvezmények díjazásáról, az igénybevétel és módosítás feltételeiről, további részleteiről a mindenkor érvényes Általános Szerződési Feltételekről továbbá honlapunkon a [www.telekom.hu/otthoni](http://www.telekom.hu/otthoni) oldalon valamint ügyfélszolgálatainkon (1412, -Telekom üzlet) tájékozódhat.